

**IMPLEMENTASI *SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)* PADA DIVISI
OPERASIONAL PT BANK TABUNGAN NEGARA KCU BANDAR
LAMPUNG UNTUK MENINGKATKAN EFESIENSI LAYANAN**

(Laporan Akhir)

Oleh :

Anggun Almardia

NPM 2301081032



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF A SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) IN THE OPERATIONS DIVISION OF PT BANK TABUNGAN NEGARA, BANDAR LAMPUNG BRANCH TO IMPROVE SERVICE EFFICIENCY.

By

Anggun Almardia

Banking operations require fast, accurate service that meets established standards. In this regard, the implementation of a Service Level Agreement (SLA) is an important benchmark for maintaining quality and timeliness of service. The focus of this final report is whether the implementation of the Service Level Agreement in the operational division of PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Bandar Lampung Branch Office, has been optimally implemented in accordance with Standard Operating Procedures (SOPs). The purpose of this final report is to determine the implementation of the Service Level Agreement (SLA) in the operational division of PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Bandar Lampung Branch Office, identify obstacles encountered in its implementation, and determine the efforts made to improve service efficiency. The method used in this paper is descriptive with a qualitative approach. Data collection was conducted through observation, interviews, and literature review. The results of this study indicate that the implementation of the Service Level Agreement (SLA) is carried out through six stages: the bank receives the document from Bank Indonesia, processes it through the clearing system, checks the clearing results, obtains management approval, funds are received by 4:00 PM WIB (Western Indonesian Time), and transaction settlement. The implementation of the Service Level Agreement (SLA) has been successful and largely complies with applicable Standard Operating Procedures (SOPs). However, several obstacles remain that cause delays in transaction settlement, particularly those affected by transaction execution time and system disruptions. Therefore, increased monitoring and management of transaction time are needed to ensure the implementation of the Service Level Agreement is more optimal and consistent.

Keywords: Service Level Agreement (SLA), bank operations, clearing, service efficiency.

ABSTRAK

IMPLEMENTASI *SERVICE LEVEL AGREEMENT* (SLA) PADA DIVISI OPERASIONAL PT BANK TABUNGAN NEGARA KCU BANDAR LAMPUNG UNTUK MENINGKATKAN EFESIENSI LAYANAN.

Oleh

Anggun Almardia

Kegiatan operasional perbankan menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, penerapan *Service Level Agreement* (SLA) menjadi salah satu acuan penting dalam menjaga kualitas serta ketepatan waktu pelayanan. Masalah dalam laporan akhir ini adalah apakah penerapan *Service Level Agreement* pada divisi operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Lampung telah dilaksanakan secara optimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Tujuan penulisan laporan akhir ini untuk mengetahui penerapan *Service Level Agreement* (SLA) pada divisi operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Lampung, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta mengetahui upaya apa yang dilakukan dalam meningkatkan efisiensi layanan. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penulisan menunjukkan bahwa penerapan *Service Level Agreement* (SLA) dilakukan melalui 6 tahapan, yaitu bank menerima warkat dari BI, diproses melalui sistem kliring, dilakukan pengecekan hasil kliring, persetujuan pimpinan, dana masuk maksimal pukul 16.00 WIB, serta penyelesaian transaksi. Dalam pelaksanaannya *Service Level Agreement* (SLA) telah berjalan dengan baik dan sebagian besar telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian transaksi, terutama yang dipengaruhi oleh waktu pelaksanaan transaksi dan gangguan sistem. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengawasan serta pengelolaan waktu transaksi agar penerapan *Service Level Agreement* dapat berjalan lebih optimal dan konsisten.

Kata kunci : *Service Level Agreement* (SLA), operasional bank, kliring, efisiensi layanan.

**IMPLEMENTASI *SERVICE LEVEL AGREEMENT* (SLA) PADA DIVISI
OPERASIONAL PT BANK TABUNGAN NEGARA KCU BANDAR
LAMPUNG UNTUK MENINGKATKAN EFESIENSI LAYANAN.**

Oleh

Anggun Almardia

Laporan Akhir

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA (A.Md.)

Pada

**Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2026

Judul Laporan Akhir : **IMPLEMENTASI SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) PADA DIVISI OPERASIONAL PT BANK TABUNGAN NEGARA KCU BANDAR LAMPUNG UNTUK MENINGKATKAN EFESIENSI LAYANAN.**

Nama Mahasiswa : **Anggun Almardia**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2301081032**

Program Studi : **DIII Keuangan dan Perbankan**

Jurusan : **Manajemen**


Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



Menyetujui,
Pembimbing Laporan Akhir

Mengetahui,
Ketua Program Studi
DIII Keuangan dan Perbankan


Driya Wiryawan, S.E., M.M.
NIP 19720909 200501 1 002


Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.
NIP 19770324 200812 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : Driya Wiryawan, S.E., M.M.



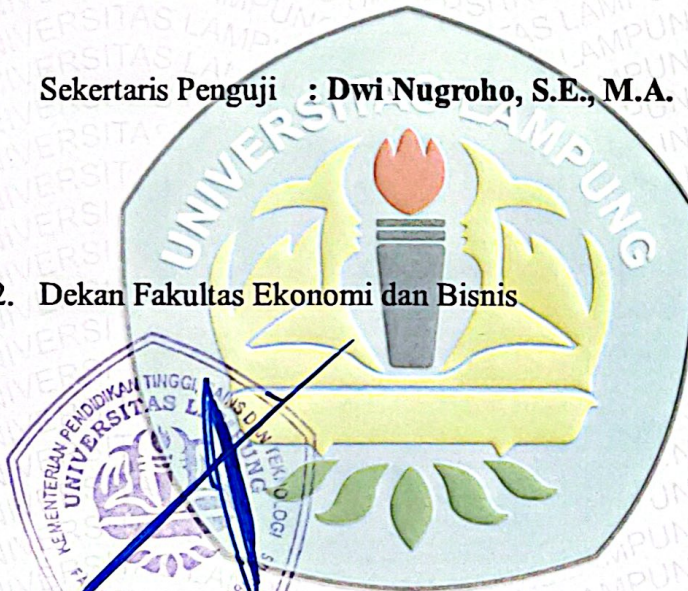
Penguji Utama : Nuzul Inas Nabila, S.E., M.S.M



Sekretaris Penguji : Dwi Nugroho, S.E., M.A.



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP.196606211990031003

Tanggal Lulus Ujian : 13 Mei 2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggun Almaridia
NPM : 2301081032
Prodi : D3 Keuangan dan Perbankan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul **“Implementasi Service Level Agreement (SLA) pada Divisi Operasional PT Bank Tabungan Negara KCU Bandar Lampung untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan”** merupakan hasil pemikiran dan karya saya sendiri yang disusun secara mandiri. Karya ini tidak mengandung unsur plagiarisme atau pengambilan karya orang lain tanpa mencantumkan sumber yang sesuai, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang telah dikutip dan dicantumkan referensinya berdasarkan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa pernyataan ini tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, maka saya bersedia menerima segala bentuk sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku di lingkungan akademik maupun peraturan lainnya yang terkait.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 12 Mei 2026

Penulis.



Anggun Almaridia
NPM 2301081032

RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama Anggun Al Mardia dilahirkan di Lampung utara bukit kemuning, Provinsi Lampung pada tanggal 20 Juni 2006, yang merupakan anak sulung dari pasangan Bapak Mardian Eka Putra dan Ibu Ike Rianti. Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar SD Negeri 08 Bukit kemuning, menjalani SMP di SMP Negeri 04 Bukit kemuning, dan SMA Negeri 01 Bukit kemuning, lulus pada tahun 2023. Pada tahun 2023, penulis terdaftar sebagai mahasiswi program Diploma III Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung. Selama kuliah penulis mengikuti beberapa kegiatan salah satunya mengikuti KSPM-F FEB UNILA sebagai anggota biro galeri investasi. Penulis telah mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan selama 40 hari kerja, yaitu dimulai dari tanggal 12 Januari sampai dengan 27 Februari 2026 pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bandar Lampung, yang beralamat Jalan Wolter Monginsidi No. 80-88 Bandar Lampung.

MOTTO

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

“It’s fine to fake it until you make it, until you do, until it true”

(Taylor Swift)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil' alamin

Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam teriring semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Ku persembahkan tugas akhir ini

Sebagai tanda cinta dan kasih sayang kepada kedua Orangtuaku :

Ayah Mardian Eka Putra dan Ibu Ike Rianti

Yang senantiasa mendoakan dan memberikan cintanya tiada putus serta menjadi penyemangat untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Yang telah memberikan begitu banyak pengorbanan bagi penulis, baik dalam hal kecil maupun besar. Melalui penyusunan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan sedikit kebanggaan dan menjadi bentuk penghargaan atas segala usaha dan kasih sayang yang telah diberikan oleh kedua orang tua.

SANWACANA

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan judul **“Implementasi Service Level Agreement (SLA) Pada Divisi Operasional Bank BTN untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan”**. Laporan akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk dapat menyelesaikan pendidikan serta mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi

Diploma III Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung.

Selama melakukan kegiatan kerja praktik dan menyusun laporan akhir, maka penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini maka penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Bapak Dr. Zainur M. Rusdi, S.E., M.Sc. selaku Sekertaris Jurusan
4. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Universitas Lampung.
5. Bapak Driya Wiryawan, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing saya sangat berterimakasih kepada bapak atas ketersediannya dalam memberikan bimbingan, motivasi, serta saran dalam proses penyelesaian penyusunan laporan akhir saya.
6. Ibu Dr. Yuniarti Fihartini, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Ibu Nuzul Inas Nabila, S.E., M.S.M. Selaku penguji utama terimakasih atas arahan yang sudah ibu berikan.

8. Bapak Dwi Nugroho, S.E., M.A. Selaku sekretaris penguji terimakasih atas motivaasi yang bapak berikan.
9. Bapak Nasirudin selaku Staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan maupun penyusunan tugas akhir.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung beserta Staf yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dimasa bangku perkuliahan.
11. Pimpinan dan semua karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bandar Lampung yang sudah menerima penulis untuk melakukan Penulisan, pengalaman, bantuan, dan semangat selama kegiatan penulisan berlangsung. Untuk ibu Nazyra Yossea Putri selaku *Operational Head*, dan kak Riki Ependi selaku *Transaction Processing*.
12. Untuk kedua adik penulis, Arga Al Azka dan Aleta Al Mardia.
Terima kasih telah hadir sebagai sumber semangat dan kekuatan bagi penulis dalam setiap langkah perjalanan ini. Keberadaan kalian menjadi pengingat bagi penulis untuk terus berjuang, bertahan untuk memberikan yang terbaik. Tidak ada kebahagiaan yang lebih berarti selain harapan agar suatu hari nanti kalian dapat merasakan, menikmati, dan merasa bangga atas setiap hasil dari kerja keras kakak.
13. Untuk keluarga saya. Kakek Zainal Abidin, dan Kakek Zulkifli, Nenek Sri Surnati, dan Nenek Nursunah yang senantiasa selalu bangga dan mendoakan saya. saya persembahkan ini juga untuk mereka, karna saya adalah cucu pertama serta anak pertama yang kuliah di keluarga saya, saya harap dengan gelar ini dapat memberikan rasa bangga dan menaikan nama keluarga.
14. Untuk Om Ansori Doni Aprian dan Tante Ira Riska penulis yang selalu menguatkan serta membantu laporan akhir ini. Ira Riska, dan Ansori Doni Aprian. Semoga doa baik yang senantiasa kalian lontarkan dan semangat itu berbalik baik kepada kalian.

15. Teman-teman seperjuangan untuk dapat meraih toga tahun 2026 di Diploma III Keuangan dan Perbankan angkatan 2023, dan terutama untuk Salsha Nazwa Sabrinna, Ariyanti Eka Putri. Terimakasih telah menjadi teman serta saudara di dunia perantauan ini.
16. Untuk sahabat penulis sejak masih kecil sampai saat ini yang selalu mendukung penulis. Sofi Andini, dan Resti Julia Sari.
17. Untuk teman teman penulis yang selalu mendukung penulis, dan menjadi garda terdepan ketika penulis sedang sakit, Khoirunnisa, Rahma Aliyati, Rifka Cindy Amelia. Pihya Zahro serta teman teman yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
18. Terakhir untuk Dani Satyawan. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis selama ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga ALLAH SWT membalas kebaikan seluruh pihak yang mau membantu dalam penyelesaian studi ini. Mohon maaf atas segala sesuatu yang kurang berkenan. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 13 Mei 2026

Penulis,

Anggun Almardia

2301081032

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Bank	5
2.2 Kegiatan Operasional Bank	5
2.3 Pengertian Service Level Agreement (SLA).....	8
2.4 Penggunaan Service Level Agreement	8
2.5 Konsep Efisiensi Pelayanan	10
2.6 Hubungan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) dengan Efisiensi Pelayanan	11
2.7 Keterkaitan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) dengan Proses Kliring dan Warkat dalam Operasional Bank.....	12
BAB III METODE DAN PROSES PENYELESAIAN	15
3.1 Desain Penulisan Bersifat Deskriptif Kualitatif.....	15
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	15
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.4 Objek Kerja Praktik	17
3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik	17
3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29

4.1	Prosedur Service Level Agreement (SLA) Pada PT Bank Tabungan Negara KCU Bandar Lampung.	29
4.2	Alur Kerja <i>Service Level Agreement</i> pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandar Lampung.	30
4.3	Standar Operasional Prosedur Penerapan Service Level Agreement pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandar Lampung.	31
4.4	Pembahasan SOP Service Level Agreement.	35
4.5	Simulasi Service Level Agreement.	38
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.		40
5.1	Kesimpulan.	40
5.2	Saran.	40
DAFTAR PUSTAKA.		42
LAMPIRAN.		41

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 SOP *Service Level Agreement* 33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Struktur Organisasi	18
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi PKL	42
Lampiran 2 Logbook Kegiatan PKL	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri perbankan di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat dari tahun ke tahun. Pertumbuhan tersebut dapat dilihat dari peningkatan total aset, penyaluran kredit, serta penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang terus mengalami kenaikan. Berdasarkan data Statistik Perbankan Indonesia yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perkembangan industri perbankan pada tahun 2023–2024 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut

Tabel 1.1 Perkembangan Industri Perbanka 1

Indikator	2023	2024	Pertumbuhan
Total Aset Perbankan	Rp11,77 Kuadriliun	Rp12,46 Kuadriliun	↑ 5,9%
Kredit Perbankan	Rp7,09 Kuadriliun	Rp7,83 Kuadriliun	↑ 10,4%
Dana Pihak Ketiga (DPK)	Rp8,41 Kuadriliun	Rp8,84 Kuadriliun	↑ 5,1%

Sumber: Statistik Perbankan Indonesia (SPI), OJK Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1.1, seluruh indikator utama perbankan mengalami peningkatan pada tahun 2024 dibandingkan tahun 2023. Total aset perbankan meningkat sebesar 5,9%, kredit perbankan tumbuh sebesar 10,4%, dan Dana Pihak Ketiga (DPK) meningkat sebesar 5,1%. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa aktivitas perbankan terus berkembang dan memiliki peran yang semakin penting dalam mendukung perekonomian nasional. Seiring dengan meningkatnya aktivitas perbankan, kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang cepat, tepat, dan berkualitas juga semakin tinggi. Oleh karena itu, bank dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Dalam kegiatan operasional perbankan, khususnya pada divisi operasional, terdapat banyak proses yang harus dilakukan dengan teliti dan tepat waktu. Kegiatan tersebut tidak hanya berkaitan dengan transaksi keuangan, tetapi juga mencakup pengolahan data, administrasi, serta penyelesaian berbagai dokumen. Semua proses ini saling berkaitan satu sama lain, sehingga jika ada satu proses yang terlambat, maka bisa berdampak pada proses lainnya. Karena itu, diperlukan pengaturan waktu kerja yang baik agar seluruh kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar.

Salah satu kegiatan operasional yang cukup penting adalah proses kliring. Kliring merupakan proses penyelesaian transaksi antar bank yang dilakukan melalui sistem tertentu. Dalam proses ini, biasanya digunakan warkat seperti cek dan bilyet giro. Warkat merupakan alat pembayaran non-tunai yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi. Warkat tersebut akan diproses melalui sistem kliring sebelum dana dapat masuk ke rekening tujuan. Proses ini tidak bisa dilakukan secara langsung seperti transaksi tunai, sehingga membutuhkan waktu dan harus mengikuti prosedur yang berlaku.

Dalam praktiknya, pengolahan warkat memerlukan ketelitian yang tinggi serta ketepatan waktu. Jika terjadi kesalahan dalam pengecekan atau keterlambatan dalam proses, maka dapat menghambat masuknya dana ke rekening nasabah. Hal ini tentu dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Oleh karena itu, diperlukan suatu standar pelayanan yang dapat menjadi pedoman dalam setiap kegiatan operasional.

Salah satu standar pelayanan yang digunakan adalah *Service Level Agreement* (SLA). Menurut Hadiwijaya (2022), *Service Level Agreement* (SLA) merupakan kesepakatan yang berisi batas waktu penyelesaian suatu layanan. Dengan adanya *Service Level Agreement* (SLA), setiap pekerjaan memiliki target waktu yang jelas sehingga pegawai dapat bekerja lebih terarah dan terkontrol. Selain itu, *Service Level Agreement* (SLA) juga dapat digunakan sebagai alat untuk menilai apakah suatu pekerjaan sudah dilakukan dengan baik atau belum.

Namun, dalam pelaksanaannya, penerapan *Service Level Agreement* (SLA) tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Masih terdapat beberapa kendala

yang sering terjadi, seperti meningkatnya jumlah transaksi pada waktu tertentu, keterbatasan waktu operasional, serta gangguan pada sistem. Selain itu, masih ada nasabah yang melakukan transaksi mendekati batas akhir jam operasional, khususnya pada proses kliring. Hal ini sering menyebabkan keterlambatan dalam proses transaksi, sehingga dana tidak dapat diproses pada hari yang sama dan harus dilanjutkan pada hari berikutnya.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun *Service Level Agreement* (SLA) sudah diterapkan, dalam praktiknya masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan agar pelaksanaannya dapat berjalan lebih optimal. Oleh karena itu, penerapan *Service Level Agreement* (SLA) pada divisi operasional menjadi hal yang menarik untuk dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Implementasi *Service Level Agreement* (SLA) pada Divisi Operasional Bank BTN untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan” sebagai topik dalam laporan tugas akhir. penulis ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana penerapan *Service Level Agreement* (SLA) di lapangan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan operasional.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka yang ingin dibahas yaitu apakah implementasi *service level agreement* (SLA) pada divisi operassional PT. Bank Tabungan negara telah berjalan secara baik atau belum?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari laporan tugas akhir ini, yaitu untuk mengetahui apakah implementasi *service level agreement* (SLA) pada divisi operasional PT. Bank Tabungan Negara telah berjalan secara baik dalam mendukung proses pelayanan.

1.4 Manfaat Penulisan

Selain tujuan yang telah dijelaskan oleh penulis, maka penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengevaluasi sejauh mana *service level agreement* (SLA) sudah berjalan dengan baik, serta membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pada divisi operasional PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bandar Lampung.

2. Bagi Penulis

Memenuhi persyaratan mata kuliah yang merupakan syarat utama untuk mendapatkan gelar diploma Ahli Madya (A.Md.M.) pada Fakultas Ekonomi Program Studi Keuangan dan Perbankan, Universitas Lampung.

3. Bagi Pembaca

Pembaca dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan mendalam mengenai prosedur penerapan *Service Level Agreement* (SLA) pada divisi operasional PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bandar Lampung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank

Menurut Kasmir (2016; 3) mengatakan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya berfokus untuk mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa transaksi bank lainnya. Berdasarkan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan menyebutkan adalah “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dan dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.”

Sedangkan pengertian Bank berdasarkan UU No. 10 tahun 1998 yang menyempurnakan UU No. 7 tahun 1992, adalah: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

2.2 Kegiatan Operasional Bank

Menurut Heizer dan Render (2015), manajemen operasi merupakan serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa melalui proses transformasi input menjadi output. Manajemen operasi tidak hanya berfokus pada proses produksi barang, tetapi juga mencakup pengelolaan layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen secara efektif dan efisien. Dalam pelaksanaannya, manajemen operasi melibatkan berbagai kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, serta pengendalian sumber daya yang dimiliki perusahaan agar dapat menghasilkan output yang berkualitas. Melalui pengelolaan operasional yang baik, perusahaan dapat meningkatkan

produktivitas, mengurangi kesalahan kerja, serta memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pelanggan.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Rusdiana (2014) menyatakan bahwa manajemen operasi merupakan serangkaian proses yang bertujuan untuk menciptakan atau menambah nilai guna suatu barang dan jasa sehingga dapat memenuhi kebutuhan manusia. Oleh karena itu, kegiatan operasional memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan karena berkaitan langsung dengan proses pelaksanaan kegiatan sehari-hari.

Dalam sektor perbankan, kegiatan operasional tidak menghasilkan barang, melainkan layanan jasa yang berhubungan dengan transaksi keuangan dan pelayanan nasabah. Menurut Ismail (2011), operasional bank mencakup seluruh aktivitas yang mendukung kelancaran transaksi perbankan, seperti pengelolaan dana, administrasi, kliring, pemrosesan transaksi, serta pelayanan kepada nasabah. Kegiatan operasional yang berjalan dengan baik akan membantu bank memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian Debora, Kumaat, dan Mandej (2021) menunjukkan bahwa efisiensi operasional merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja perbankan. Semakin baik pengelolaan operasional yang dilakukan, maka semakin efektif pula pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, setiap bank perlu menerapkan sistem operasional yang terstruktur dan didukung oleh standar pelayanan yang jelas agar kegiatan operasional dapat berjalan secara optimal dan mampu meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Ismail (2011) dalam Manajemen Perbankan menjelaskan bahwa bagian operasional bank memiliki tanggung jawab terhadap kelancaran transaksi harian, pengendalian administrasi, serta pencatatan seluruh aktivitas perbankan agar berjalan efektif dan efisien. Berdasarkan pendapat tersebut, tugas dan tanggung jawab divisi operasional bank dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Memproses transaksi perbankan. Divisi operasional bertanggung jawab memproses transaksi seperti pembukaan rekening, setoran, penarikan, transfer, kliring, dan pencairan kredit sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

2. Melakukan pencatatan dan administrasi seluruh transaksi yang terjadi harus dicatat secara akurat dan sistematis untuk menjaga ketertiban administrasi dan memudahkan proses pengawasan.
3. Mengawasi kepatuhan terhadap SOP dan kebijakan bank. Divisi operasional memastikan bahwa setiap kegiatan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan kebijakan internal bank guna meminimalkan risiko kesalahan.
4. Mengendalikan risiko operasional, bagian operasional berperan dalam mengidentifikasi serta mencegah terjadinya kesalahan transaksi maupun potensi risiko lainnya yang dapat merugikan bank.
5. Mendukung kelancaran pelayanan kepada nasabah dengan sistem operasional yang tertata, pelayanan kepada nasabah dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan efisien

Menurut Fandy Tjiptono (2012) dalam konsep kualitas pelayanan, salah satu dimensi utama kualitas layanan adalah *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara akurat dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam konteks perbankan, *reliability* tercermin dari ketepatan proses transaksi, kejelasan prosedur, serta konsistensi pelayanan sesuai standar.

Standar pelayanan sendiri berfungsi sebagai pedoman kerja agar setiap aktivitas operasional dilakukan secara seragam dan terkontrol. Dengan adanya standar pelayanan, bank dapat meminimalkan kesalahan, meningkatkan efisiensi kerja, serta menjaga konsistensi kualitas layanan di setiap unit kerja.

Dengan demikian, ketepatan waktu dan standar pelayanan dalam operasional bank sangat penting karena menjadi dasar terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, dan dapat dipercaya. Hal ini juga sejalan dengan tujuan penerapan *Service Level Agreement* (SLA), yaitu memastikan setiap layanan diberikan sesuai target waktu dan standar yang telah ditentukan.

2.3 Pengertian Service Level Agreement (SLA)

Service level agreement (SLA) adalah ketetapan yang disepakati pada sebuah perusahaan yang merupakan standar kualitas atas pelayanan yang dinyatakan dengan waktu dari proses awal hingga selesai (Hadiwijaya, 2022). Umumnya semakin cepat *service level agreement* (SLA) berarti semakin sedikit pejabat yang memberikan approval atau persetujuan di dalam suatu organisasi. *Service Level Agreement* (SLA) juga didefinisikan sebagai komitmen resmi antara penyedia layanan dan pelanggan. Hal ini mencakup aspek-aspek tertentu seperti kualitas layanan, ketersediaan, dan tanggung jawab yang disepakati oleh kedua belah pihak. Komponen utama dari *Service Level Agreement* (SLA) adalah bahwa layanan harus disediakan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat dengan pelanggan. Biasanya, *Service Level Agreement* (SLA) terdiri dari beberapa bagian yang mendefinisikan tanggung jawab masing-masing pihak, cara layanan beroperasi, dan jaminan yang diberikan. Jaminan ini merupakan bagian dari perjanjian yang memiliki tingkat harapan yang disepakati. Selain itu, *Service Level Agreement* (SLA) mencakup tingkat ketersediaan, kemudahan layanan, kinerja, operasi, atau spesifikasi layanan tertentu. *Service Level Agreement* (SLA) dapat menetapkan target ideal dan tingkat minimum yang dapat diterima dari suatu perjanjian. *Service Level Agreement* (SLA) merupakan alat yang sangat penting bagi pelanggan untuk menetapkan jaminan kualitas yang akan diberikan oleh penyedia layanan dan memastikan bahwa layanan tersebut akan terus ditingkatkan. Bagi penyedia layanan, *Service Level Agreement* (SLA) berfungsi untuk mengomunikasikan kapasitas layanan dan mengelola sumber daya internal. Selain itu, *Service Level Agreement* (SLA) adalah perjanjian formal yang membantu menetapkan harapan, memperjelas tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara kedua belah pihak.

2.4 Penggunaan Service Level Agreement

Service Level Agreement (SLA) sebenarnya bukan hal yang baru dalam dunia pelayanan. Konsep ini sudah mulai digunakan sejak awal tahun 1980-an, terutama oleh perusahaan telepon dalam menjalin kerja sama dengan pelanggan besar maupun pihak reseller. Seiring perkembangan zaman, penerapan *Service*

Level Agreement tidak lagi terbatas pada bidang telekomunikasi atau teknologi informasi saja, tetapi juga digunakan di berbagai sektor lain seperti properti, kesehatan, hingga perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap organisasi yang memberikan layanan kepada konsumen membutuhkan suatu standar yang jelas sebagai bentuk komitmen dan tanggung jawab terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Secara sederhana, *Service Level Agreement* dapat dipahami sebagai perjanjian tertulis antara penyedia jasa dan pengguna jasa yang memuat standar pelayanan, batas waktu penyelesaian, serta hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dengan adanya *Service Level Agreement*, kinerja pelayanan menjadi lebih terukur karena sudah ada indikator yang disepakati bersama. Selain itu, *Service Level Agreement* juga berfungsi sebagai alat kontrol agar pelayanan tidak dilakukan secara sembarangan, melainkan sesuai dengan prosedur dan target waktu yang telah ditentukan.

Dalam praktiknya, *Service Level Agreement* dapat dibedakan menjadi beberapa jenis. Pertama, *Enterprise Service Level Agreement*, yaitu perjanjian layanan yang berlaku secara menyeluruh bagi seluruh pelanggan dalam suatu organisasi. Kedua, *Customer Service Level Agreement*, yang dibuat khusus untuk kelompok pelanggan tertentu sesuai kebutuhan dan karakteristiknya. Ketiga, *Service Level Agreement*, yaitu perjanjian yang difokuskan pada satu jenis layanan tertentu. Pembagian ini dibuat agar penerapan *Service Level Agreement* lebih spesifik dan dapat disesuaikan dengan kondisi serta kebutuhan masing-masing layanan.

Dalam dunia perbankan, penerapan *Service Level Agreement* menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepercayaan nasabah. Bank tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tetapi juga harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Salah satu dasar hukum yang mengatur mengenai penanganan pengaduan nasabah adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Pada Pasal 10 ayat

(4) huruf f dijelaskan bahwa pengaduan yang terindikasi sengketa wajib diselesaikan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal tanggapan pengaduan diberikan. Apabila konsumen mengajukan keberatan, maka penyelesaiannya harus dilakukan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal tanggapan atas keberatan tersebut.

Ketentuan tersebut menjadi dasar bagi bank dalam menetapkan standar waktu penyelesaian pengaduan sebagai bagian dari implementasi SLA. Artinya, batas waktu yang ditentukan bukan sekadar kebijakan internal, melainkan telah memiliki landasan hukum yang jelas. Dengan demikian, penerapan SLA dalam penanganan komplain nasabah tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Selain terkait batas waktu penyelesaian, kelengkapan dokumen juga menjadi hal yang sangat penting dalam proses penanganan pengaduan. Berdasarkan Pasal 10 ayat (9) peraturan yang sama, apabila terdapat kekurangan dokumen dalam pengaduan terindikasi sengketa, konsumen diberikan kesempatan untuk melengkapinya dalam waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak permintaan disampaikan. Apabila dalam jangka waktu tersebut dokumen tidak dilengkapi, maka pengaduan dapat dinyatakan tidak dapat diproses lebih lanjut. Ketentuan ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan SLA, tidak hanya pihak bank yang memiliki kewajiban, tetapi nasabah juga harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa SLA memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang terstruktur, terukur, dan memiliki kepastian waktu. Bagi perbankan, keberadaan SLA menjadi salah satu upaya untuk menjaga profesionalisme serta meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan.

2.5 Konsep Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam kegiatan operasional perusahaan, khususnya di bidang perbankan. Efisiensi dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan penggunaan waktu, tenaga, dan biaya yang seminimal mungkin, namun tetap

menghasilkan pelayanan yang maksimal. Dalam operasional bank, efisiensi sangat dibutuhkan agar setiap transaksi dapat diproses dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Menurut Mulyadi (2015), efisiensi merupakan perbandingan antara output yang dihasilkan dengan input yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan target yang telah ditetapkan tanpa adanya pemborosan sumber daya. Dalam konteks pelayanan, efisiensi berarti pelayanan dapat diberikan secara optimal tanpa menghambat proses kerja lainnya.

Dalam kegiatan operasional bank, efisiensi pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti ketepatan waktu dalam menyelesaikan transaksi, ketelitian dalam pencatatan administrasi, serta kemampuan karyawan dalam bekerja sesuai standar operasional prosedur (SOP). Apabila pelayanan dilakukan dengan lambat atau sering terjadi kesalahan, maka hal tersebut menunjukkan bahwa operasional belum berjalan secara efisien.

Efisiensi pelayanan juga berkaitan dengan kepuasan nasabah. Pelayanan yang cepat dan tepat akan memberikan kesan positif kepada nasabah serta meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki standar pelayanan yang jelas agar proses kerja dapat berjalan lebih terarah dan terkontrol.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan merupakan upaya perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional secara tepat guna, tepat waktu, dan sesuai standar, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik serta kualitas pelayanan tetap terjaga.

2.6 Hubungan *Service Level Agreement* (SLA) dengan Efisiensi Pelayanan

Service Level Agreement (SLA) mempunyai peranan yang cukup penting dalam mendukung efisiensi pelayanan pada kegiatan operasional perusahaan. *Service Level Agreement* berisi standar waktu dan ketentuan penyelesaian pekerjaan yang harus dipenuhi, sehingga setiap tugas memiliki arah dan target yang jelas. Dengan adanya standar tersebut, proses kerja tidak berjalan secara sembarangan, tetapi mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan.

Menurut Andrew Hiles (2004), *Service Level Agreement* dibuat agar kualitas layanan dapat diukur dan diawasi berdasarkan standar yang telah disepakati bersama. Artinya, SLA tidak hanya berfungsi sebagai dokumen kesepakatan, tetapi juga sebagai alat untuk menilai dan mengontrol kinerja pelayanan dalam suatu organisasi.

Dalam kegiatan operasional bank, penerapan *Service Level Agreement* membantu memastikan setiap transaksi atau pekerjaan diselesaikan sesuai batas waktu yang telah ditentukan. Hal ini dapat mengurangi kemungkinan terjadinya keterlambatan maupun kesalahan dalam proses administrasi. Apabila seluruh pekerjaan dilakukan sesuai target waktu dan prosedur, maka pelayanan akan berjalan lebih tertib dan efisien.

Selain itu, adanya *Service Level Agreement* juga meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diberikan. Jika terdapat pekerjaan yang tidak mencapai target, maka dapat dilakukan evaluasi untuk mengetahui penyebabnya dan melakukan perbaikan. Dengan demikian, penerapan *Service Level Agreement* dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas serta efisiensi pelayanan secara berkelanjutan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa *Service Level Agreement* dan efisiensi pelayanan saling berkaitan. Standar waktu dan ketentuan kerja yang jelas melalui *Service Level Agreement* akan membantu kegiatan operasional berjalan lebih teratur, terukur, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2.7 Keterkaitan *Service Level Agreement* (SLA) dengan Proses Kliring dan Warkat dalam Operasional Bank

Dalam kegiatan operasional perbankan, terdapat berbagai proses transaksi yang harus diselesaikan secara tepat waktu dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Salah satu proses penting adalah transaksi non-tunai yang melibatkan warkat dan diselesaikan melalui mekanisme kliring. Proses ini memiliki keterkaitan yang erat dengan penerapan *Service Level Agreement* (SLA) sebagai standar pelayanan dalam perbankan.

Warkat merupakan dokumen atau alat pembayaran non-tunai yang digunakan dalam transaksi perbankan, seperti cek dan bilyet giro.

Menurut Kasmir (2018), warkat adalah surat berharga yang digunakan sebagai alat pembayaran dan dapat dipindahtangankan. Dalam praktiknya, warkat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai secara langsung, terutama dalam jumlah tertentu.

Warkat yang diterima oleh bank akan diproses melalui kegiatan kliring. Kliring merupakan proses penyelesaian transaksi antar bank melalui pertukaran data atau dokumen keuangan yang dilakukan secara sistematis. Proses ini bertujuan untuk mempermudah penyelesaian transaksi non-tunai antar bank, sehingga perpindahan dana dapat dilakukan secara efisien tanpa harus dilakukan secara langsung. Menurut Bank Indonesia (2020), kliring merupakan mekanisme perhitungan hak dan kewajiban antar bank yang dilakukan secara terpusat untuk menyelesaikan transaksi keuangan.

Dalam pelaksanaannya, proses kliring meliputi beberapa tahapan, yaitu penerimaan warkat dari nasabah, pemrosesan melalui sistem kliring, verifikasi data, persetujuan (*approval*) oleh pejabat berwenang, hingga penyelesaian transaksi berupa pengkreditan dana ke rekening nasabah. Setiap tahapan tersebut harus dilakukan secara teliti dan sesuai dengan prosedur agar tidak terjadi kesalahan maupun keterlambatan dalam proses transaksi.

Agar seluruh proses tersebut dapat berjalan secara efektif, diperlukan suatu standar pelayanan yang jelas, yaitu *Service Level Agreement* (SLA).

Menurut Hadiwijaya (2022), *Service Level Agreement* merupakan kesepakatan yang berisi batas waktu penyelesaian suatu layanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan. Dalam konteks operasional perbankan, *Service Level Agreement* digunakan untuk mengatur waktu penyelesaian setiap tahapan proses, termasuk dalam proses kliring dan pengolahan warkat.

Penerapan *Service Level Agreement* dalam proses kliring sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan kepada nasabah. Apabila seluruh tahapan proses, mulai dari penerimaan warkat hingga dana masuk ke rekening nasabah, dapat diselesaikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, maka *Service Level Agreement* dapat dikatakan tercapai. Sebaliknya,

apabila terjadi keterlambatan dalam salah satu tahapan, maka dapat menyebabkan tidak tercapainya *Service Level Agreement*.

Dalam praktiknya, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian *Service Level Agreement* dalam proses kliring, seperti transaksi yang dilakukan mendekati batas akhir jam operasional, gangguan pada sistem, serta tingginya volume transaksi pada waktu tertentu. Kondisi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian transaksi, sehingga dana tidak dapat diproses pada hari yang sama.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa warkat, kliring, dan *Service Level Agreement* (SLA) memiliki hubungan yang saling berkaitan dalam kegiatan operasional perbankan. Pengelolaan warkat yang baik, pelaksanaan proses kliring yang sesuai prosedur, serta penerapan *Service Level Agreement* yang optimal akan sangat mempengaruhi kelancaran transaksi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

BAB III

METODE PENULISAN

3.1 Desain Penulisan Bersifat Deskriptif Kualitatif

Desain penulisan yang digunakan penulis dalam menyusun laporan akhir ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dikatakan penulisan deskriptif kualitatif karena dalam menganalisis dan membahas dalam menyusun laporan akhir ini adalah dengan melakukan pengamatan langsung pada data yang diberikan oleh suatu perbankan itu sendiri secara menyeluruh. Pendekatan deskriptif kualitatif ini diperoleh dari informasi-informasi mengenai gambaran umum tentang informasi mengenai implemmentasi *Service level agreement* (SLA), sejarah berdirinya BTN serta struktur organisasi yang terdapat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bandar Lampung. Selain itu, tujuan dari analisis deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai kejadian berbagai fenomena yang diteliti

3.2 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data kualitatif. Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data tersebut digunakan untuk mendukung pembahasan agar lebih lengkap dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama di lokasi Penulisan. Dalam hal ini, penulis mendapatkan data melalui kegiatan observasi dan wawancara dengan pihak terkait di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bandar Lampung. Data primer ini meliputi informasi mengenai pelaksanaan *Service Level Agreement* (SLA),

prosedur operasional, serta proses penanganan pengaduan nasabah. Data tersebut diperoleh secara langsung sehingga lebih menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh tidak secara langsung, melainkan melalui dokumen atau sumber tertulis yang relevan dengan topik penulisan. Data sekunder dalam laporan ini meliputi struktur organisasi, sejarah singkat perusahaan, standar operasional prosedur (SOP), serta peraturan yang berkaitan dengan penerapan SLA. Selain itu, penulis juga menggunakan referensi dari buku, jurnal, dan peraturan resmi seperti ketentuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang berhubungan dengan pelayanan dan penanganan pengaduan nasabah.

Dengan menggunakan data primer dan data sekunder, diharapkan pembahasan dalam laporan akhir ini dapat disusun secara lebih akurat, sistematis, dan sesuai dengan fakta yang ada.

3.3 Metode Pengumpulan Data

1. Metode Pustaka

Langkah pertama dalam tehnik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah metode pustaka. Metode pustaka merupakan suatu metode pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, *webside*, studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas. Penulisan ini dapat dilakukan dengan tujuan guna mendapatkan data sekunder yang digunakan sebagai sebuah landasan untuk membantu dalam menyusun penulisan terhadap permasalahan yang akan ditulis.

2. Wawancara

Langkah kedua dalam tehnik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah wawancara. Dalam hal ini, data yang diperoleh berasal dari wawancara langsung terhadap staff bagian *Operasional* yang berkerja di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bandar Lampung.

3. Observasi

Langkah ketiga dalam teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah observasi. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penulisan. Melalui metode ini, penulis dapat memperoleh gambaran serta informasi yang lebih jelas dan terperinci mengenai pelaksanaan pekerjaan di lapangan. Dalam penulisan ini, observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung bagaimana penerapan *Service Level Agreement* (SLA) dalam kegiatan operasional, khususnya terkait dengan proses penyelesaian pekerjaan, ketepatan waktu pelayanan, serta kesesuaian pelaksanaan kerja dengan standar yang telah ditetapkan. Metode ini diharapkan dapat memberikan data yang lebih nyata mengenai implementasi SLA dalam meningkatkan efisiensi layanan.

3.4 Objek Kerja Praktik

3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

1. Lokasi Kerja Praktik

Penulisan ini dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bandar Lampung yang beralamat di Jalan Wolter Monginsidi No. 80-88 Bandar Lampung.

2. Waktu Kerja Praktik

Waktu kerja praktik Lapangan (PKL) dilaksanakan selama 40 hari yaitu dimulai dari tanggal 12 Januari sampai dengan 27 Februari 2026. Setiap hari Senin sampai dengan hari Jumat, dari pukul 07.30 WIB sampai 16.30 WIB

3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan

3.4.2.1 Profil Singkat Perusahaan

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik negara yang bergerak di bidang jasa keuangan dan perbankan di Indonesia. Bank ini dikenal sebagai lembaga keuangan yang memiliki fokus utama pada pembiayaan perumahan, khususnya dalam penyaluran Kredit Pemilikan Rumah

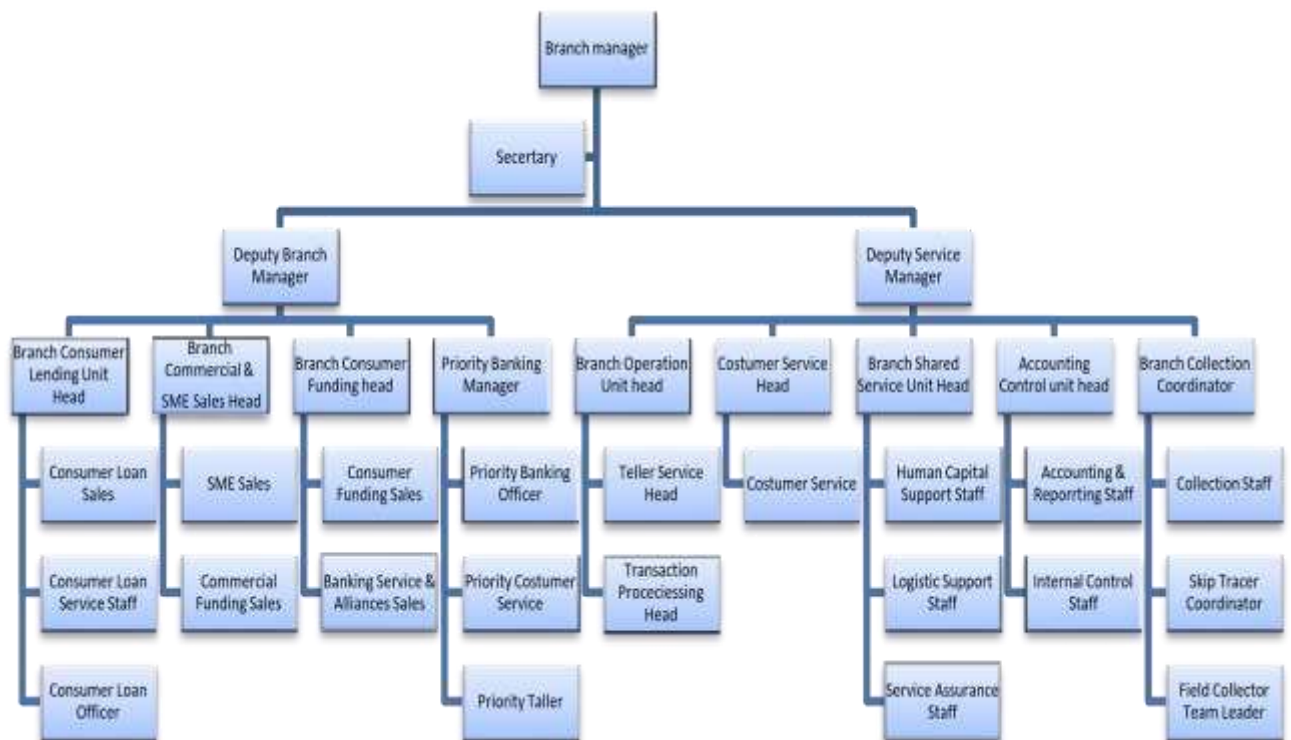
(KPR) bagi masyarakat. Selain itu, Bank BTN juga menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan lainnya seperti penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito serta penyaluran kredit kepada berbagai sektor.

Bank BTN memiliki sejarah panjang dalam perkembangan industri perbankan di Indonesia. Bank ini bermula dari lembaga tabungan yang didirikan pada masa pemerintahan Hindia Belanda dan kemudian mengalami berbagai perubahan serta perkembangan hingga menjadi bank umum milik negara. Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan, Bank BTN terus melakukan inovasi dan pengembangan produk guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Bank BTN berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang profesional, transparan, serta berorientasi pada kepuasan nasabah. Untuk mendukung hal tersebut, perusahaan menerapkan berbagai sistem dan standar operasional yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan, salah satunya melalui penerapan *Service Level Agreement* (SLA) pada berbagai proses operasional.

Sebagai salah satu bank yang memiliki jaringan pelayanan yang luas di Indonesia, Bank BTN terus berupaya meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan dukungan sumber daya manusia yang kompeten serta penerapan sistem kerja yang terstruktur, diharapkan Bank BTN dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi dalam mendukung pertumbuhan sektor perbankan serta perekonomian nasional.

3.4.2.1 Struktur Organisasi



Gambar 3.1. Struktur Organisasi

Sumber: PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bandar

Lampung Tahun 2023

a. Branch Operation Unit Head

Tugas dan tanggung jawab *branch operation unit head* adalah menetapkan standar tinggi terhadap proses volume kecepatan transaksi, memproses transaksi secara efektif dan akurat, meminimalkan kesalahan dalam proses transaksi. *Branch operation unit head* membawahi *Teller Service Head*, *Transaction Proceciessing Head*. Berikut tugas dan tanggung jawabnya yaitu memeriksa proses akhir dari teller dan kas cabang, memproses transaksi pemindahbukuan baik kredit, dana dan umum.

b. Tugas dan tanggung jawab

Teller Service Head adalah mengawasi dan mengoordinasikan kegiatan pelayanan transaksi yang dilakukan oleh teller agar berjalan dengan baik, cepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Teller Service Head bertanggung jawab memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan teller diproses secara tepat, akurat, dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan

c. Transaction Processing yang bertugas menangani proses administrasi dan pengolahan transaksi perbankan. Berikut tugas dan tanggung jawabnya yaitu memproses dan memverifikasi berbagai transaksi seperti pemindahbukuan, transaksi kredit, serta transaksi dana lainnya, memastikan kelengkapan dokumen transaksi, melakukan pengecekan terhadap data yang diinput ke dalam sistem, serta meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses pencatatan transaksi. Selain itu, Transaction Processing juga bertugas memastikan bahwa seluruh transaksi telah diproses secara tepat waktu sehingga dapat mendukung kelancaran kegiatan operasional bank.

3.4.2.2 Bidang Usaha Perusahaan

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk beroperasi sebagai lembaga keuangan yang memiliki kegiatan utama menghimpun dana dari masyarakat, kemudian menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau layanan lainnya kepada masyarakat. Secara umum, lembaga keuangan didefinisikan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, baik yang hanya menghimpun dana, hanya menyalurkan dana, maupun melakukan kedua kegiatan tersebut secara bersamaan.

3.4.2.3 Produk dan Jasa Layanan PT BTN (Persero) Tbk

1. Produk Dana

a. Produk Dana Batara

Tabungan BTN Batara merupakan tabungan yang memberikan solusi untuk memudahkan transaksi harian bagi nasabahnya selain itu, untuk

menunjang gaya hidup serta kebutuhan transaksi keluarga baik dalam bentuk penyetoran, pembayaran, dan pembelian melalui *Outlet Bank*, *Channel Bank*, serta *Cash Deposit Machine* (Kantor Pos).

b. Tabungan BTN Siap!

Tabungan BTN Siap merupakan tabungan yang jangka waktu tertentu hal ini bertujuan untuk membantu nasabah dalam kegiatan perencanaan keuangan guna mewujudkan suatu cita-cita di masa depan melalui asuransi jiwa gratis dalam perencanaan keuangan.

c. Tabungan BTN Prima

Tabungan BTN Prima merupakan produk tabungan guna keperluan investasi melalui benefit yang berbentuk profit bunga serta point reward tertentu.

d. Giro BTN

Giro BTN merupakan jenis simpanan yang dimana penarikannya dapat dilakukan setiap saat melalui cek, bilyet giro, surat perintah pembayaram, pemindahbukuan serta media lainnya.

e. Deposito BTN

Deposito BTN merupakan simpanan yang dimiliki oleh pihak ketiga yang dimana penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu, hal ini dilakukan melalui kesepakatan antara nasabah dengan bank.

f. Tabungan BTN e'BATARAPOS

Tabungan BTN e'BATARAPOS merupakan suatu tabungan yang penyetoran dan pembukaannya dilakukan melalui kantor pos. Produk ini bertujuan guna memberikan sebuah kemudahan kegiatan layanan bank kepada nasabah yang terdapat di seluruh Indonesia.

g. Tabungan BTN Payroll

Tabungan BTN Payroll merupakan sebuah produk tabungan yang dapat memberikan kemudahan pembayaran payroll suatu perusahaan tertentu dan terdapat sebuah pembiayaan administrasi bulanan yang cukup ringan.

- h. Tabungan BTN Pensiunan

Tabungan BTN Pensiunan merupakan sebuah produk tabungan yang dapat memudahkan nasabah pensiun untuk dapat melakukan pengambilan uang pensiunnya.
- i. Tabungan BTN Felas

Tabungan BTN Felas merupakan produk tabungan yang bertujuan untuk menabung, bertransaksi, serta berinvestasi dalam bentuk mata uang asing USD dan SGD.
- j. Tabungan BTN Juara

Tabungan BTN Juara merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi edukasi menabung terutama untuk nasabah yang memiliki usia dari 12 tahun hingga 23 tahun.
- k. Tabungan BTN Junior

Tabungan BTN Junior merupakan sebuah tabungan yang digunakan untuk edukasi kegiatan menabung terutama nasabah yang memiliki usia sampai dengan umur 12 tahun.
- l. Tabungan BTN Simpel

Tabungan BTN Simpel merupakan sebuah tabungan simpanan pelajar dan digunakan untuk siswa. Tabungan ini dikeluarkan oleh pemerintah secara nasional melalui persyaratan yang sangat mudah dan dilengkapi dengan fitur yang sangat menarik.
- m. Tabungan BTN Simuda Rumahku

Tabungan BTN Simuda Rumahku merupakan sebuah produk tabungan berjangka guna membantu nasabah terutama kalangan mahasiswa yang memiliki impian memiliki rumah, dengan strategi yang dilakukan melalui merencanakan keuangan sejak dini yang di bundling dengan asuransi jiwa.
- n. Tabunganku

Tabunganku merupakan sebuah produk tabungan yang digunakan untuk perorangan melalui persyaratan yang mudah serta ringan hal ini bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung serta dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

o. Tabungan BTN Investa

Tabungan BTN Investa merupakan sebuah produk tabungan investasi yang memiliki konsep fleksibel, jenis tabungan ini yang dapat ditarik kapan saja tanpa adanya sebuah penalti dengan suku bunga yang menarik dan lebih tinggi dibandingkan transaksional lainnya.

p. Tabungan BTN Bisnis

Tabungan BTN Bisnis merupakan sebuah produk tabungan dengan transaksional yang mudah untuk bertransaksi bisnis baik dalam pencatatan dan rekonsiliasi.

2. Produk Kredit

a. KPR BTN Subsidi FLPP

KPR BTN subsidi FLPP adalah program untuk pemilikan rumah dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia yang ditujukan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan untuk pembelian rumah sejahtera tapak dan rumah sejahtera susun. Dengan uang muka ringan mulai 1%, suku bunga 5% tetap, jangka waktu hingga 20 tahun, subsidi bantuan uang muka sebesar Rp4juta (khusus rumah tapak), bebas premi asuransi dan PPN, Jaringan kerjasama yang luas dengan developer diseluruh Indonesia.

b. KPR Tapera

KPR Tapera BTN adalah pinjaman yang diberikan untuk pembelian rumah pertama khusus untuk PNS Peserta Tapera. Jangka waktu s.d 30 tahun, bunga 5% tetap, uang muka 0%, persyaratan hanya dengan:

KTP, Slip Gaji, Rekening Koran.

c. KPR Platinum kredit Pemilikan Rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari developer ataupun non developer, baik untuk pembelian rumah baru atau second, pembelian rumah siap huni (ready stock) atau belum jadi (indent), maupun take over kredit dari Bank lain. Dengan kemudahan: plafon kredit bebas, jangka waktu s.d 30 tahun, suku bunga kompetitif, proses cepat dan mudah, discover dengan asuransi jiwa kredit dan kebakaran, bekerja sama dengan banyak rekanan developer.

d. KPR BTN Gaess

KPR BTN Gaess merupakan sebuah fasilitas kredit yang diperuntukkan khususnya bagi kaum milenial yang memiliki usia 21- 40 tahun, dengan jangka waktu kredit sampai dengan 30 tahun.

e. KPR/KPA Hunian Kreasi

KPR/KPA Hunian Kreasi merupakan sebuah fasilitas kredit kepemilikan rumah dan apartemen, yang disertakan dengan pembelian isi rumah (furniture) serta kendaraan bermotor.

f. KPR BTN Mikro

KPR BTN Mikro merupakan sebuah fasilitas kredit yang bertujuan untuk sebuah pembelian lahan atau rumah, membangun rumah, dan untuk renovasi yang peruntukkan kepada masyarakat terutama bagi yang bekerja pada sektor informal.

g. Kredit Agunan Rumah BTN

Kredit Agunan Rumah Bank BTN merupakan fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan konsumtif dengan menjaminkan rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan, dengan kemudahan: plafon kredit bebas, jangka waktu s.d 15 tahun, suku bunga kompetitif, proses cepat dan mudah, discover dengan asuransi jiwa kredit

h. Kredit Ringan BTN

Kredit Ringan Bank BTN merupakan fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan konsumtif dengan menjaminkan SK Kerja bagi karyawan yang perusahaannya sudah berkerjasama dengan Bank BTN, Jangka waktu sangat fleksibel s.d. 15 tahun.

i. Kring BTN Pra Pensiun

Kring BTN Pra Pensiun merupakan sebuah kredit konsumtif perorangan yang diperuntukkan khusus PNS/TNI/POLRI kring jenis ini digunakan pada saat menjelang masa 5 tahun sebelum masa pension, dengan jangka waktu kredit yang diberikan melebihi usia pensiun dan sistem pembayaran kewajibannya harus melalui *Payroll* BTN.

j. Kring BTN Pensiun

Kring BTN Pensiun merupakan sebuah fasilitas kredit konsumtif perorangan yang diperuntukkan khususnya bagi pensiunan, PNS, TNI/POLRI, BUMN/BUMD. Terkhusus bagi nasabah pensiun yang mengambil kring BTN ini melakukan pembayaran dari uang pensiun setiap bulannya melalui *Payroll* BTN.

k. Kring BTN Khusus PNS/BUMN/BUMD/TNI/POLRI

Kring BTN Khusus PNS/BUMN/BUMD/TNI/POLRI merupakan sebuah fasilitas kredit ringan BTN yang bertujuan untuk realisasi baru dan jangka waktu yang diberikan sampai dengan 15 tahun.

l. Kring BTN Bagi Prajurit TNI AD dan PNS

Kring BTN Bagi Prajurit TNI AD dan PNS merupakan sebuah fasilitas kredit ringan BTN yang berlaku bagi realisasi baru serta kring jenis ini dapat digunakan untuk *take over* fasilitas USIPA koperasi TNI AD.

m. Program BTN Kring Solusi

Program BTN Kring Solusi merupakan sebuah fasilitas kredit ringan BTN bagi PNS/TNI/POLRI/BUMN/BUMD serta pensiunan, pegawai swasta, pegawai BTN dengan ketentuan payroll yang berlaku.

n. Kredit Swadana BTN

Kredit Swadana BTN merupakan sebuah fasilitas kredit yang diperuntukkan khusus bagi debitur dengan menggunakan jaminan yang terdiri atas sebagian atau seluruh dana simpanan berupa deposito atau tabungan yang ada di BTN.

o. Kredit Usaha Rakyat

Kredit Usaha Rakyat merupakan fasilitas kredit modal kerja atau investasi yang diberikan oleh pihak bank kepada calon debitur yang sudah memenuhi kriteria usaha mikro kecil, dan menengah (UMKM), dengan ketentuan kegiatan usahanya wajib yang produktif dan menguntungkan, selain itu kredit jenis ini diberikan kepada nasabah yang tidak memiliki agunan

3. Produk Jasa dan Layanan

a. Layanan Tambahan

1. BTN Solusi merupakan program BTN guna mengelola simpanan pegawai atau manajemen penggajian diperuntukkan bagi pegawai suatu lembaga maupun instansi tertentu.
2. BTN *Payroll* merupakan program BTN yang digunakan untuk memudahkan pembayaran gaji pegawai melalui proses yang akurat (*online real-time*) yang mudah dan terjamin keamanannya. Perusahaan hanya perlu mengirimkan informasi pembayaran pegawainya secara berkala, setelah itu dilakukan transfer ke rekening masing-masing pegawai di sistem bank BTN.
3. Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) merupakan sebuah perjanjian tertulis dan tidak dapat ditarik kembali yang diberikan oleh bank penerbit atas permintaan pemohon untuk membayar sejumlah uang kepada penerima dengan ketentuan dipenuhi syarat-syarat yang diatur dalam SKBDN.
4. Inkaso merupakan sebuah jasa penagihan mata uang asing dengan menggunakan cek atau warkat.
5. Program Pengembangan Operasional (PPO) merupakan sebuah program BTN guna mendukung dan memberikan fasilitas operasional berupa kendaraan maupun peralatan kantor kepada suatu instansi dengan suatu kesepakatan tertentu.
6. Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) *online* adalah jasa layanan yang bertujuan untuk menyetorkan SPP mahasiswa dan SPP lainnya ke lembaga pendidikan secara *real-time* atau *online*.

b. Layanan Transaksi

1. Kartu ATM/Debit BTN Visa merupakan salah satu produk layanan yang bertujuan memudahkan penggunaannya untuk dapat bertransaksi dengan mudah, cepat dan tentunya aman.

2. Pembayaran Tagihan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan salah satu produk layanan yang dikeluarkan oleh bank BTN untuk pembayaran PDAM agar lebih cepat dan mudah.
 3. *Virtual Account* BTN merupakan salah satu produk layanan bank BTN untuk dapat memantau segala urusan keuangannya secara *online realtime* hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi penggunaannya.
- c. Pengiriman Uang
1. Money Changer merupakan layanan yang diperuntukkan untuk turis asing maupun nasabah dalam negeri yang ingin menukarkan mata uang yang akan digunakan.
 2. Kiriman Uang merupakan sebuah layanan yang digunakan untuk pengiriman uang secara *real-time* dari sesama bank BTN dan syariah maupun ke bank lain dengan menggunakan fasilitas kliring nasional, link, RTGS.
 3. *Real Time Gross Settlement* (RTGS) merupakan layanan yang diperuntukkan untuk nasabah atau suatu Lembaga tertentu, untuk melakukan sebuah transaksi pembayaran saat itu juga dengan biaya yang lebih mahal dari fasilitas lainnya dan dengan nominal dana yang cukup besar
- d. E-channel
1. *Mobile Banking* BTN merupakan sebuah layanan perbankan yang transaksinya sangat simple yaitu hanya menggunakan *gadget* bagi penggunaannya dan sudah bisa melakukan berbagai layanan perbankan secara *real-time* kapanpun dan dimanapun.
 2. *Internet Banking* BTN merupakan sebuah layanan perbankan yang dilakukan melalui media internet guna memperoleh sebuah informasi keuangan serta untuk swakelola transaksi keuangan dengan mendaftarkan diri melalui mesin ATM.

3. *BTN Cash Management system* merupakan layanan perbankan yang dilakukan melalui internet dan diperuntukkan untuk setiap nasabah lembaga.
4. Debit *BTN Online* merupakan layanan perbankan, dalam bentuk fitur kartu debit btn, yang dapat digunakan oleh setiap nasabah guna transaksi belanja *online*.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai implementasi *Service Level Agreement* (SLA) pada Divisi Operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Lampung, dapat disimpulkan bahwa penerapan SLA telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan. Setiap proses pelayanan operasional, seperti transaksi perbankan dan kegiatan kliring, telah dilaksanakan sesuai dengan batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan sehingga dapat mendukung kelancaran operasional bank serta meningkatkan efisiensi layanan kepada nasabah.

Selain itu, penerapan SLA juga membantu meningkatkan kedisiplinan kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya, karena setiap pekerjaan memiliki standar waktu penyelesaian yang jelas. Dengan adanya SLA, kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah menjadi lebih terukur dan terarah.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti adanya nasabah yang melakukan transaksi mendekati batas akhir jam operasional. Kondisi tersebut terkadang menyebabkan gangguan pada sistem atau keterlambatan proses transaksi sehingga penyelesaiannya harus dilakukan pada hari kerja berikutnya. Hal ini dapat mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan sesuai standar SLA yang telah ditetapkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai penerapan *Service Level Agreement* (SLA) pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Lampung, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan operasional.

Pihak bank diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih jelas kepada nasabah mengenai batas waktu pelaksanaan transaksi, khususnya untuk layanan yang memiliki ketentuan waktu tertentu seperti kliring, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi sesuai dengan jadwal operasional yang telah ditetapkan.

Selain itu, pegawai pada divisi operasional diharapkan tetap menjaga kedisiplinan serta ketelitian dalam menjalankan setiap prosedur kerja yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP), sehingga penerapan *Service Level Agreement* dapat terus berjalan secara optimal dan konsisten.

Bank juga diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi kepada nasabah mengenai waktu operasional layanan agar transaksi tidak dilakukan mendekati batas waktu penutupan layanan. Dengan adanya pemahaman yang baik dari nasabah, maka potensi terjadinya gangguan sistem maupun keterlambatan proses transaksi dapat diminimalkan.

Di samping itu, peningkatan pengawasan dan pemeliharaan terhadap sistem operasional juga perlu terus dilakukan guna memastikan seluruh proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar serta sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan dalam *Service Level Agreement*.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew Hiles. (2004). *Service Level Agreements and Service Management*. London: Rothstein Associates.
- Bank Indonesia. (2020). *Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI)*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Debora, V., Kumaat, R. J., & Mandei, D. (2021). Analisis Efisiensi Operasional Perbankan di Indonesia. *Jurnal EMBA*, 9(2), 123–132.
- Hadiwijaya. (2022). *Service Level Agreement (SLA) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: [sesuaikan dengan sumber asli].
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Operations Management* (11th Edition). New Jersey: Pearson Education.
- Ismail. (2011). *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2016). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mulyadi. (2015). *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Statistik Perbankan Indonesia Tahun 2024*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Rusdiana. (2014). *Manajemen Operasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Syaifulloh. (2018). *Manajemen Operasi dan Produksi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.